2002

Un rayon d'espoir

pour les victimes d'actes criminels et les sauveteurs

DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

IVAC

105-00859/

IVAC

Indemnisation des victimes d'actes criminels

Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec

Jacques Lamonde
Président du conseil d'administration et chef de la direction

Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)

Jean Ranger
Directeur

Gouvernement du Québec
Commission de la santé et de la sécurité du travail

La forme masculine utilisée dans ce rapport désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal - 2e trimestre 2003

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 2-550-40954-X

ISSN : 0837-600X

Réalisation : Direction de l'IVAC

Collaboration : Direction des communications et Direction du financement

Révision linguistique, conception graphique et production :
Direction des communications

Infographie : Daniel Lepage

Impression : Héon & Nadeau ltée

105-00859/

IVAC

Indemnisation des victimes d'actes criminels

Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec

Jacques Lamonde
Président du conseil d'administration et chef de la direction

Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)

Jean Ranger
Directeur

Gouvernement du Québec
Commission de la santé et de la sécurité du travail

La forme masculine utilisée dans ce rapport désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal - 2e trimestre 2003

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 2-550-40954-X

ISSN : 0837-600X

Réalisation : Direction de l'IVAC

Collaboration : Direction des communications et Direction du financement

Révision linguistique, conception graphique et production :
Direction des communications

Infographie : Daniel Lepage

Impression : Héon & Nadeau ltée

Présidence de l'Assemblée nationale du Québec

Nous avons l'honneur de remettre, tel que nous l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2002.

Le ministre de la Justice et Procureur général,
Marc Bellemare

La ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration,
Michelle Courchesne

Monsieur Marc Bellemare
Ministre de la Justice et Procureur général

Madame Michelle Courchesne
Ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Gouvernement du Québec

Monsieur et Madame les Ministres,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2002.

Veuillez agréer, Monsieur et Madame les Ministres, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président du conseil d'administration
et chef de la direction,
Jacques Lamonde

photo: François Leclair

L'équipe de la Direction de l'IVAC :

au service des personnes victimes d'actes criminels et des sauveteurs.

Le mot du directeur

En 2002, la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) a célébré deux anniversaires : 30 ans de service auprès des personnes victimes d'actes criminels et 25 ans de service auprès de celles qui ont accompli un acte de civisme.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 60 000 demandes de prestations et des indemnités totalisant plus d'un demi-milliard de dollars ont été versées. Outre ces données statistiques, il importe de rappeler le rayonnement manifeste de la Direction de l'IVAC, qui prend diverses formes : conclusion d'ententes de service avec les corps policiers, partenariat avec les services sociaux et avec les représentants du réseau d'aide aux victimes, collaboration aux activités de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, notamment pour l'organisation du X^{e} Symposium international de victimologie.

Le bilan de l'année 2002 reflète la volonté de revoir la gestion interne de la direction afin d'optimiser les activités en lien direct avec la clientèle. Ainsi, la répartition des dossiers en fonction des besoins exprimés par celle-ci permet, tant à l'étape de l'admissibilité qu'en matière d'indemnisation et de réadaptation, de traiter plus rapidement les dossiers ne présentant pas un degré de complexité élevé. Cette répartition permet aussi de consacrer les efforts nécessaires au traitement des dossiers plus difficiles.

L'année 2002 a également permis de restructurer en deux équipes l'effectif affecté à l'indemnisation et à la réadaptation. Il y a eu une augmentation du personnel tant sur le plan de l'encadrement que des intervenants chargés du service à la clientèle. Au même titre, le nombre de personnes assurant le soutien-conseil médical et paramédical s'est accru considérablement au bénéfice des intervenants en lien direct avec la clientèle.

Ces mesures administratives permettront en 2003 d'axer les efforts sur la nature et la portée des interventions en indemnisation et en réadaptation. La Direction de l'IVAC entend revoir ses modes de traitement et les adapter aux besoins évolutifs de la clientèle.

Comme l'illustre le visuel de la Direction l'IVAC, ce cadre d'intervention s'inscrit à l'intérieur de son mandat renouvelé :

offrir des services afin d'atténuer les conséquences de l'événement traumatique et accompagner le client dans sa démarche de rétablissement.

Le directeur de l'indemnisation des victimes d'actes criminels,
Jean Ranger

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels

La *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* existe depuis le 1er mars 1972 au Québec. En promulguant cette loi, l'État québécois se responsabilisait face aux problèmes sociaux causés par la criminalité grandissante sur son territoire et par le fait même, à l'égard des victimes de violence. Trop souvent, ces victimes ne pouvaient obtenir réparation des préjudices qu'elles subissaient, l'agresseur étant insolvable ou introuvable dans la majorité des cas.

Dès lors, les personnes victimes de violence et ayant subi une lésion corporelle, un choc psychologique ou nerveux à la suite d'un acte criminel pouvaient bénéficier des avantages prévus par cette loi. Depuis son adoption, le nombre de citoyens indemnisés n'a cessé de croître. En effet, 148 demandes de prestations ont été acceptées en 1972 comparativement à 2774 demandes en 2002.

Dans le même esprit, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la *Loi visant à favoriser le civisme*. Ainsi, toute personne portant secours à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi.

Les services offerts aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs sont l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

En novembre 2002, le gouvernement du Québec rendait un hommage public à 27 citoyens pour les actes de civisme exceptionnels qu'ils avaient accomplis au cours de l'année 2001. C'est à l'occasion de l'Hommage au civisme, présidé par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, que neuf médailles du civisme et 18 mentions d'honneur ont été remises.

Au sein de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) analyse l'admissibilité et assure le traitement des demandes de prestations que lui présentent les citoyens.

À quelques exceptions près, les prestations payables aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs conformément à ces deux lois sont les mêmes que celles que prévoit la *Loi sur les accidents du travail* (L.R.Q., chap. A-3). Les services offerts aux prestataires comprennent l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

La Direction de l'IVAC répond de ses activités, en ce qui concerne la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*, au ministre de la Justice. En ce qui concerne la *Loi visant à favoriser le civisme*, elle fait rapport de ses activités à la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Les frais engagés pour l'application de ces deux lois sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de programmes budgétaires relevant des ministères visés.

Table des matières

Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2002 8

Activités des services 10

Organigramme 17

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle 18

Prestations et frais d'administration 27

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle 28

Prestations et frais d'administration 32

Tableaux

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle

1 Répartition des victimes selon le sexe et l'âge 19
2 Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime 20
3 Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime 21
4 Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime 22
5 Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime 22

Indemnisation

6 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime 23
7 Demandes de prestations étudiées 23
8 Répartition des demandes de prestations étudiées par région 24
9 Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC* 25
10 Répartition des demandes de prestations rejetées 26
11 Total des prestations et des frais d'administration 27
12 Types de prestations versées 27

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

13 Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge 29
14 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur 29

Indemnisation

15 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur 30
16 Demandes de prestations étudiées 30
17 Répartition des demandes de prestations étudiées par région 31
18 Répartition des demandes de prestations rejetées 31
19 Total des prestations et des frais d'administration 32
20 Types de prestations versées 32

Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2002

Réforme du régime d'indemnisation

Le comité consultatif sur la révision du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels, institué en novembre 2001 par le ministère de la Justice, a accompli son mandat visant à analyser la loi actuelle et à définir les besoins prioritaires des personnes victimes en matière d'indemnisation et de services.

Le directeur de l'IVAC, fort de l'expertise acquise à l'interne, a apporté une contribution essentielle aux travaux du comité.

Le 28 juin 2002, les membres du comité ont présenté au ministre de la Justice un rapport faisant état de leurs recommandations. Ce rapport peut être consulté sur le site Web du ministère de la Justice : www.justice.gouv.qc.ca.

Actualisation de la structure et des services

Dans le but de s'adapter à l'évolution des besoins de la clientèle, la structure organisationnelle s'est enrichie par l'accroissement des effectifs tant sur le plan des intervenants que du personnel d'encadrement. Pour optimiser les services offerts, une révision des façons de faire a été amorcée. Par cette approche, la Direction de l'IVAC désire intervenir auprès de la personne victime en favorisant le maintien de son autonomie et de ses capacités.

En parallèle, un comité local d'organisation du travail a été créé afin de favoriser la participation des employés à ce processus.

À l'écoute de nos clients

Au cours de la dernière année, la Direction de l'IVAC a instauré une démarche centralisée de traitement et de suivi des plaintes soumises par la clientèle. Elle permet à la direction de connaître les préoccupations de la clientèle, d'évaluer globalement ses pratiques administratives et d'y apporter les correctifs nécessaires.

Le développement des compétences

En 2002, 35 nouveaux employés ont bénéficié à l'interne d'une formation d'initiation à la tâche adaptée à leur profil professionnel. Dans le prolongement de l'intégration de ses nouveaux employés, la Direction de l'IVAC encourage aussi l'acquisition de nouvelles connaissances grâce à la formation continue.

Enfin, en septembre 2002, s'est tenue la Semaine de la protection de l'information. Des séances de formation concernant la *Politique sur la protection des actifs informationnels*, adoptée par la CSST, ont été offertes à l'ensemble du personnel de la direction. Les grandes règles applicables aux différents secteurs de la gestion de l'information, soit l'accès aux documents, la protection des renseignements personnels, la sécurité informatique et la gestion documentaire y ont été présentées.

Des liens de partenariat qui se consolident

Tout au long de l'année, le personnel de la direction a rencontré des intervenants des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des CLSC, de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes et des services de police afin de consolider les liens avec ces partenaires. De plus, la direction poursuit sa participation à diverses tables de concertation.

Des modes de traitement qui répondent plus étroitement aux besoins évolutifs de la clientèle.

Activités des services

La Direction de l'IVAC se compose de l'équipe de soutien à la direction, du Service de l'admissibilité légale, des Services spécialisés et du Service administratif.

L'équipe de soutien à la direction

L'adjointe au directeur de l'IVAC

Dans son rôle de soutien au directeur de l'IVAC, l'adjointe traite les plaintes provenant de la clientèle. Elle coordonne également les travaux de divers comités et favorise par ses interventions, les relations entre les différents services de la direction. En outre, elle est responsable de l'application de la politique de sécurité des employés, laquelle vise à favoriser des échanges avec la clientèle dans un climat de respect mutuel.

Le Bureau médical

En raison de l'augmentation du nombre d'intervenants en indemnisation et en réadaptation, la Direction de l'IVAC a jugé essentiel d'accroître le soutien-conseil tant sur le plan médical que paramédical. Ainsi, le degré de compétence du Bureau médical s'est accru grâce à l'apport de nouvelles ressources-conseils. Les intervenants disposent ainsi de périodes de consultation réservées, ce qui contribue à mieux guider leurs interventions auprès de la clientèle.

Le Service de l'admissibilité légale

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel figurant dans l'annexe de la Loi ou d'un acte de sauvetage peut se prévaloir des avantages de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* ou de la *Loi visant à favoriser le civisme*. En cas de décès, les personnes à charge des victimes ou des sauveteurs peuvent recevoir des indemnités.

Ces avantages sont accordés :

- à la personne blessée directement ou tuée à l'occasion d'un acte criminel, selon une disposition prévue dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC* ;
- à la personne qui procède à l'arrestation d'un contrevenant ou qui prête assistance à un agent de la paix qui procède à une arrestation ;
- à la personne qui prévient une infraction ou qui prête assistance à un agent de la paix qui prévient une infraction ;
- au sauveteur blessé, décédé ou dont les biens sont endommagés, en portant secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

Demande de prestations
Pour se prévaloir des avantages prévus par ces lois, toute victime, sauveteur ou bénéficiaire doit remplir le formulaire de *Demande de prestations*. La demande doit être transmise dans l'année où surviennent le préjudice matériel, la blessure ou la mort de la victime ou du sauveteur.

On peut se procurer le formulaire de *Demande de prestations* à la Direction de l'IVAC et dans les bureaux régionaux de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. On le trouve également dans les endroits suivants : centres d'aide aux victimes d'actes criminel (CAVAC), centres jeunesse, hôpitaux, CLSC et postes de police.

Évaluation d'une demande
Toute demande est étudiée à la lumière du rapport de police et du rapport médical soumis par les organismes visés. Le premier établit la preuve de l'acte criminel et le second, la preuve de la blessure. Dès que le dossier est complet, les avocats du Service de l'admissibilité légale se prononcent sur la recevabilité de la demande.

Ils étudient la preuve contenue dans le dossier (rapports médicaux, psychosociaux et de police) ainsi que toute autre preuve obtenue à la suite d'une enquête ou d'une audition. Ils doivent également s'assurer que les blessures subies par la victime ou sa mort ne résultent pas de sa faute lourde (négligence grossière, provocation, participation à des activités illégales, etc.).

Si la demande est acceptée, le dossier est transmis aux Services spécialisés qui évaluent les besoins et déterminent, le cas échéant, le type d'indemnités à verser et les services nécessaires au rétablissement de la personne. En cas de refus de la demande, le réclamant insatisfait de cette décision peut la contester. Ses droits d'appel sont précisés dans la décision qui lui est adressée.

En juin 2002, une nouvelle méthode de répartition des dossiers soumis aux avocats du Service de l'admissibilité légale a été instaurée. Après analyse des dossiers, ceux qui comportent des demandes de prestations dont la recevabilité est claire sont traités par l'avocat responsable de la répartition. Cette nouvelle façon de faire a permis de rendre des décisions sur l'admissibilité des demandes dans un délai moyen de 1,5 jour dans 40 % des cas soumis au Service de l'admissibilité légale.

Quant aux dossiers plus complexes, dans lesquels des démarches semblent nécessaires afin de documenter ou de compléter la preuve, ils sont transmis aux avocats du service.

L'an dernier, 4116 demandes ont été étudiées ; 2803 d'entre elles ont été acceptées et 798 ont été rejetées, principalement en raison de l'absence de preuves d'un acte criminel ou de blessure ou encore, de l'existence d'une faute lourde commise par la victime. Par ailleurs, 515 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant. Toutes les décisions ont été motivées et communiquées par écrit au réclamant.

Les Services spécialisés

L'équipe des Services spécialisés a connu un changement important sur le plan de la structure. En effet, deux équipes de travail ont été constituées à la suite de l'arrivée de nouveaux employés.

Ces équipes regroupent le personnel d'encadrement — gestionnaires, spécialistes et chefs d'équipe — les agents d'indemnisation, les conseillers en réadaptation et le personnel de soutien. Ces intervenants veillent à assurer aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Leurs actions visent la responsabilisation du client et sa participation active à sa démarche de rétablissement.

Avantages dont peuvent se prévaloir les victimes et les sauveteurs

Pendant la période où le réclamant est incapable de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles, il reçoit 90 % de son revenu net retenu.

Les frais suivants peuvent être remboursés :

- réadaptation physique (médicaments, traitements médicaux, etc.) ;
- réadaptation sociale (psychothérapie, adaptation résidentielle, etc.) ;
- réadaptation professionnelle.

En outre, s'il subsiste des séquelles permanentes à la suite des traitements, le réclamant reçoit une rente mensuelle proportionnelle à son incapacité physique ou psychique.

Politique de prise en charge précoce

Cette politique d'exception est réservée aux personnes qui, en raison d'un événement récent, éprouvent des difficultés majeures de fonctionnement et ne bénéficient d'aucun soutien. Cette mesure permet une intervention rapide auprès des victimes en détresse avant même que le processus d'admissibilité légale ne soit terminé. En 2002, près de 200 personnes ont bénéficié d'un tel service.

Remboursement à la suite d'un préjudice matériel

La victime d'un acte criminel ou le sauveteur ayant subi un préjudice matériel peut obtenir un remboursement pouvant atteindre 1000 $.

En cas de décès

Les personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur décédé peuvent présenter une demande de prestations. Le montant de la rente qui peut leur être versé varie selon le nombre de personnes à charge.

Dans le cas d'un mineur décédé des suites d'un acte criminel, une indemnité de 2000 $ est accordée aux parents.

De plus, les frais de transport du corps sont remboursés jusqu'à concurrence de 500 $ et un montant de 600 $ est alloué pour les frais funéraires.

Organisation du travail
Dans le but d'améliorer le service à la clientèle, des comités de travail ont été formés pour évaluer les processus et les façons de faire en indemnisation et en réadaptation. Ces travaux ont permis de dégager certains constats et ont entraîné la modification des pratiques, notamment pour la collecte d'information et pour la voie rapide de traitement.

Le Service administratif
Le rôle du Service administratif consiste à fournir à l'ensemble du personnel de la direction le soutien nécessaire en matière de ressources humaines, matérielles, financières et informatiques.

Évolution de la structure
En 2002, de nouvelles responsabilités sont venues étendre le champ d'activités du Service administratif. En effet, la Division des enquêtes, le Bureau de la révision administrative et le secteur des communications ont joint le service afin de consolider le soutien offert aux autres équipes de travail.

Signalons la contribution des employés de bureau à des activités de soutien tels le traitement du courrier, l'ouverture des dossiers, les demandes d'expertises médicales, les traitements de physiothérapie et d'ergothérapie ainsi que la gestion des rentes et des programmes spéciaux destinés à la clientèle.

L'effectif
Le 31 décembre 2002, la Direction de l'IVAC comptait 62 employés permanents et 34 employés occasionnels pour un total de 96. De ce nombre, 60,4 % appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 35,4 % à celle des professionnels et 4,2 % à celle du personnel d'encadrement.

La Direction endosse les orientations gouvernementales en participant au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Au cours des dernières années, cinq personnes y ont effectué des stages d'une durée de 18 mois subventionnés par le Conseil du trésor. Plusieurs d'entre elles ont joint par la suite la fonction publique à titre d'employé permanent ou occasionnel.

Le service à la clientèle
Le préposé aux renseignements joue un rôle essentiel dans l'accueil de la clientèle. Il permet d'établir un lien de confiance avec le client en prêtant une oreille attentive à ses besoins. Travailler en première ligne exige du doigté et de la rigueur pour transmettre l'information pertinente et recueillir celle qui permet de compléter les dossiers en cours. La préoccupation première de la direction est d'offrir à la clientèle un service de qualité.

Une étroite collaboration a été établie tout au cours de l'année avec les Services spécialisés afin de renforcer le travail d'équipe, permettant ainsi de fournir rapidement au client toute l'information nécessaire sur le suivi de son dossier.

Au cours de l'exercice 2002, les préposés aux renseignements ont reçu plus de 72 000 appels téléphoniques, soit une augmentation de 7,5 % par rapport à 2001 ; ils ont répondu à 87 % de ces appels dans un délai de 60 secondes.

Ils ont accueilli plus de 3437 visiteurs, soit une hausse de 42 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation significative témoigne de la volonté de la direction d'établir un contact direct avec sa clientèle.

La formation
Toujours soucieuse de favoriser à la fois l'intégration de nouveaux employés et l'acquisition de connaissances, la direction encourage la formation continue de ses ressources humaines.

En 2002, une quarantaine d'employés ont bénéficié de formations axées sur différentes problématiques d'intervention médicosociale notamment sur la santé mentale, les douleurs chroniques et les abus sexuels. La formation a porté également sur l'informatique, la reconnaissance au travail, l'initiation à la tâche et l'organisation du travail.

L'aménagement des espaces de travail
L'accroissement de l'effectif a amené la direction à agrandir ses locaux en cours d'année.

Les activités informatiques
Au printemps 2002, un inventaire exhaustif des ordinateurs et des logiciels a été réalisé afin de mettre à jour l'actif informatique.

Soucieuse de maintenir la sécurité des accès aux systèmes informatiques, la direction a confié à l'analyste le mandat d'accomplir un audit de sécurité. Cette procédure vise à examiner et à évaluer tous les moyens qui sont mis en œuvre pour renforcer la sécurité informatique. L'audit a ainsi permis de contrôler l'efficacité du système informatique en ce qui a trait à la garantie de l'intégrité et de la sécurité des données.

L'analyste a en outre exercé un rôle conseil important auprès de la direction en établissant les besoins en matière de formation et de développement des systèmes informatiques.

En 2003, le système d'exploitation Windows XP sera implanté à la CSST et à la Direction de l'IVAC. Cette migration permettra notamment de simplifier la navigation, d'accroître l'accessibilité et le temps de réponse de certains logiciels et d'accéder aux produits informatiques récents.

Les activités de communication
La responsable des communications a répondu à plus de 500 demandes de renseignements et de documentation en 2002. À cet égard, le renouvellement des publications de la direction a suscité un vif intérêt de la part d'organismes publics et d'aide aux victimes d'actes criminels ainsi que des services policiers et judiciaires. Plus de 35 000 publications (dépliants, affiches, etc.) ont été expédiées à ces partenaires.

La responsable a également agi à titre de porte-parole de la direction auprès des médias d'information. Elle a reçu une trentaine de demandes d'information ou d'entrevues provenant de journalistes ; la plupart ont mené à des reportages à la télévision, à la radio ou à des articles dans les journaux. Plusieurs entrevues visaient à expliquer la portée des interventions de la direction dans des dossiers médiatisés.

La direction a poursuivi ses activités de sensibilisation auprès du grand public et de ses partenaires du réseau de la santé et des services sociaux lors d'événement promotionnels.

www.ivac.qc.ca : une adresse à retenir
En 2003, le site Web de la Direction de l'IVAC affichera portes ouvertes dans le réseau Internet. D'un seul clic, les internautes pourront accéder à toute l'information utile sur le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels et des sauveteurs.

La Division des enquêtes
Le mandat de cette division consiste à mener des enquêtes à la demande d'un avocat du Service de l'admissibilité légale afin de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration d'un crime. Les enquêteurs rencontrent les personnes liées à l'incident faisant l'objet de la demande et soumettent par la suite un rapport qui contribue à la prise de décision par l'avocat.

La Division des enquêtes porte une attention particulière aux demandes provenant du milieu du crime organisé, notamment des motards, des trafiquants de stupéfiants et des membres de gangs de rue. La Division des enquêtes a de plus continué à traiter en l'an 2002 un nombre important de demandes provenant du milieu carcéral.

Durant l'année, le service a effectué 655 enquêtes au cours desquelles les enquêteurs ont rencontré les victimes, les témoins ou tout autre informateur liés à l'incident. Parallèlement, 850 enquêtes téléphoniques ont été faites auprès des services policiers.

Soulignons que dans la poursuite de ses enquêtes, la Division peut compter sur une excellente collaboration de la part des corps de police du Québec, des centres jeunesse et des divers organismes provinciaux et fédéraux.

Adoptée en 2002, une grille permettra d'uniformiser la forme et le contenu des rapports d'enquête pour s'assurer que tous les éléments pertinents y sont consignés.

Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

En 2002, des mesures administratives ont été instaurées afin d'accorder une priorité de traitement à certaines demandes de révision. Les demandes visées portent sur la prolongation de la période de versement des indemnités à un réclamant dont il s'agit de l'unique source de revenu et sur la prolongation des soins psychothérapeutiques prodigués à un enfant.

Ces demandes de révision sont étudiées en priorité lorsque le personnel du Bureau de la révision administrative est informé, par le réclamant ou son représentant, que le dossier est complet et qu'il contient tous les éléments de preuve nécessaire à son analyse.

Au cours de l'exercice 2002, le Bureau a reçu 775 demandes de révision et de reconsidération administratives, soit une augmentation de 16,7 % par rapport à l'an dernier.

Révision administrative

En cours d'année, 533 décisions ont été rendues. Les principaux motifs de contestation concernent la durée et le taux de l'incapacité temporaire et permanente. Pour ce qui est de l'admissibilité légale, les contestations portent sur l'absence de preuve d'un acte criminel et sur la notion de faute lourde.

Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans une proportion de 64 % et modifiées dans 36 % des cas.

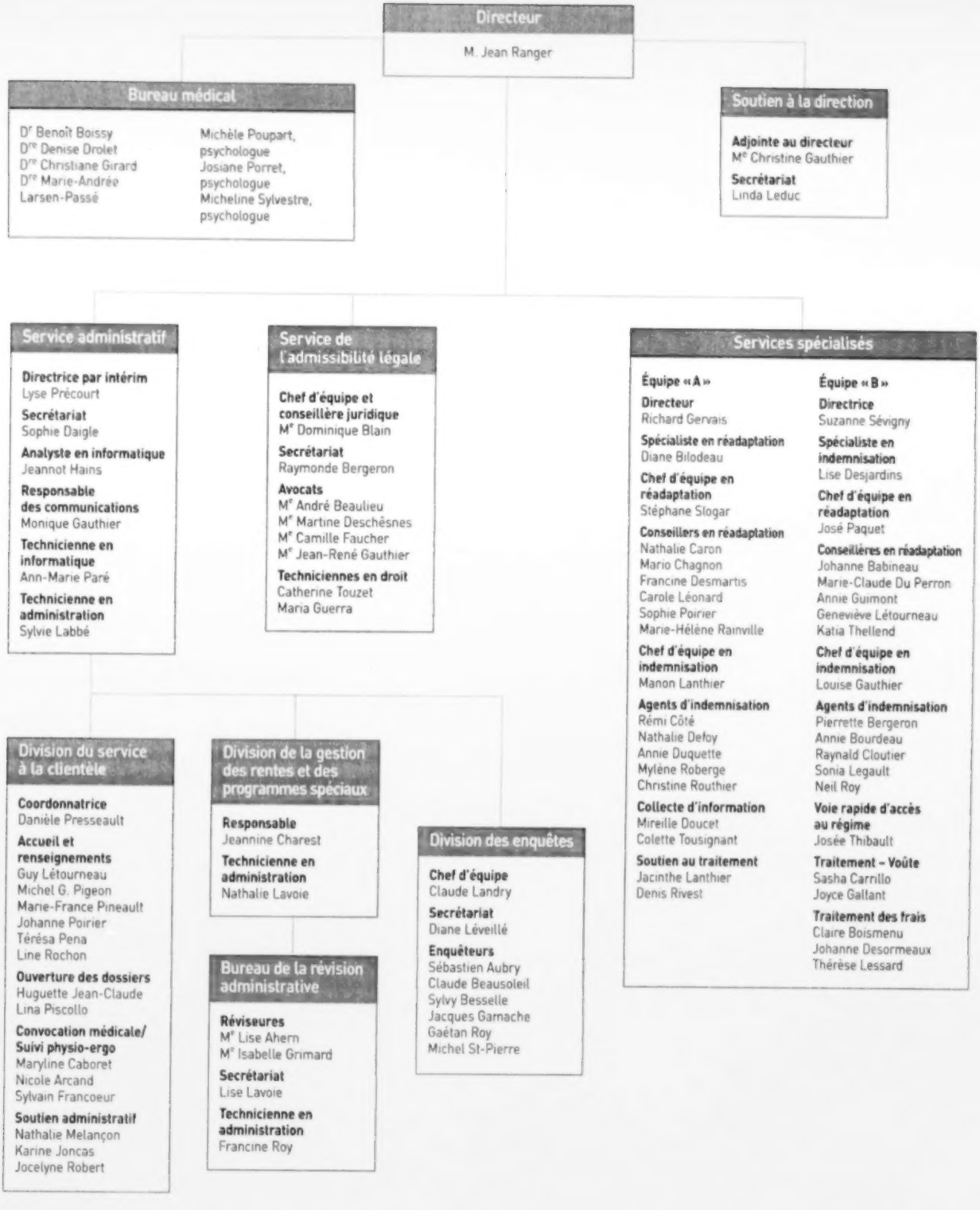
Ces décisions peuvent être contestées auprès du Tribunal administratif du Québec (TAQ). Les décisions rendues par ce tribunal sont sans appel.

Reconsidération administrative

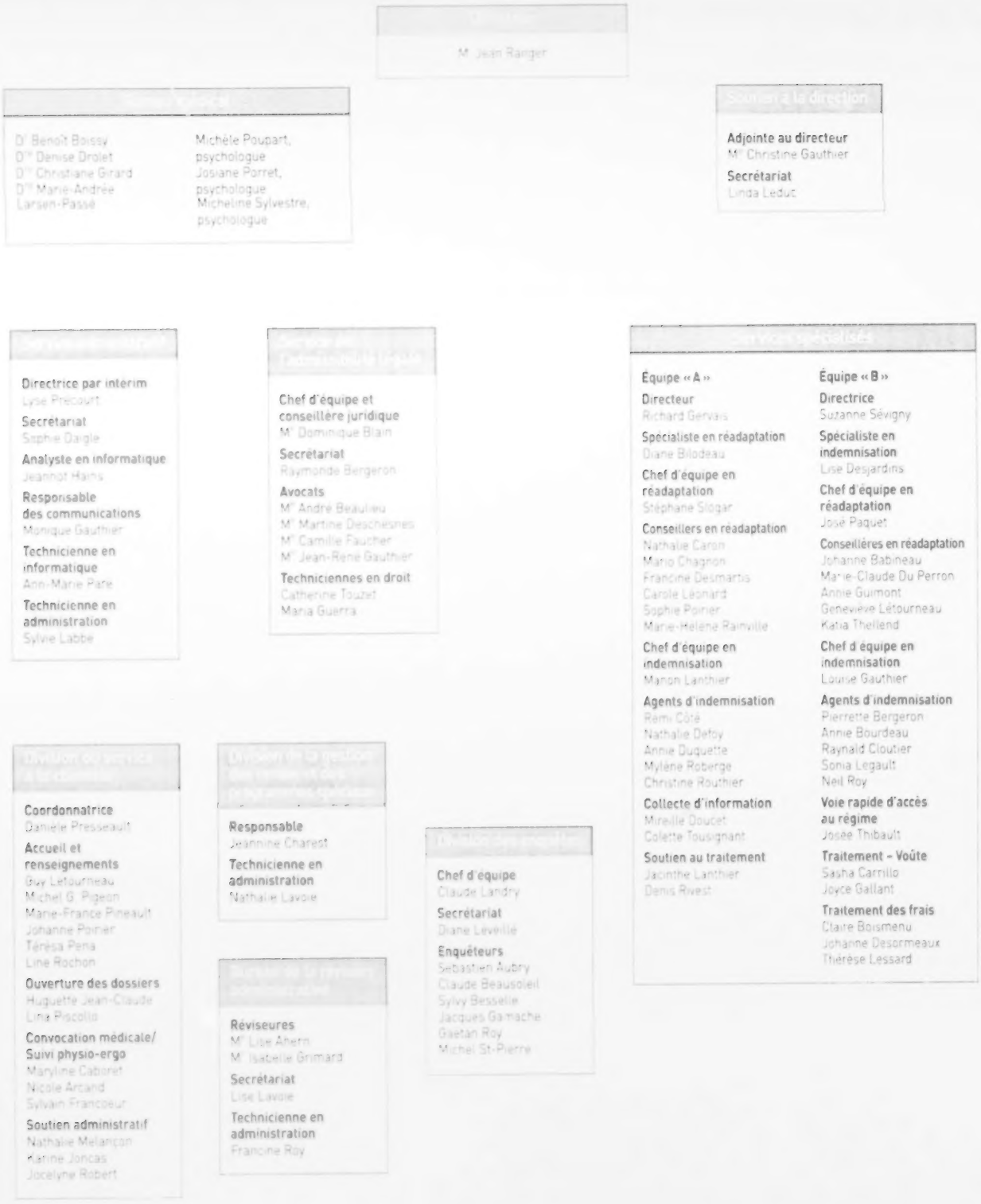
Les demandes de reconsidération administrative sont examinées par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme. Ces demandes concernent principalement les décisions rendues sur le remboursement des frais d'assistance médicale et les mesures de réadaptation sociale.

Au cours de l'année 2002, 148 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans une proportion de 64 % et modifiées dans 36 % des cas. Les décisions rendues sont sans appel.

Organigramme



Organigramme



Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle

Du 1er janvier au 31 décembre 2002, la Direction de l'IVAC a reçu 4287 nouvelles demandes de prestations — soit une augmentation de 8 % des demandes de prestations par rapport à 2001 — provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 4084 demandes ont été étudiées; 2774 d'entre elles ont été acceptées et 796 ont été rejetées. En outre, 514 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7).

Les sommes versées à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et à leurs personnes à charge totalisent 47 013 774 $ (voir le tableau 11). Le salaire maximum assurable était fixé à 52 500 $ en 2002.

On observe que sensiblement plus de femmes (55 %) que d'hommes ont été victimes d'actes criminels (voir le tableau 1). Les principaux actes criminels commis envers les femmes sont des voies de fait dans 37 % des cas, des agressions à caractère sexuel* dans 35 % des cas, des agressions armées dans 15 % des cas et des vols qualifiés dans 7 % des cas. On compte également 27 femmes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel commis contre la personne peut être indemnisée. Si elle décède, ses personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Pour leur part, les hommes ont été victimes d'agressions armées dans 43 % des cas, de voies de fait dans 27 % des cas, d'agressions à caractère sexuel* dans 11 % des cas et d'un vol qualifié dans 10 % des cas. En outre, on dénombre 33 hommes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

On observe également que 30 % des actes criminels ont été perpétrés envers des jeunes de moins de 18 ans et qu'il s'agissait d'agressions à caractère sexuel dans 64 % des cas.

Quant aux actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans et de 36 à 64 ans, ils comptent respectivement pour 34 % et 33 % des cas. Les voies de fait, les agressions armées, les vols qualifiés et les agressions sexuelles sont les principaux actes criminels recensés. Pour ce qui est des personnes âgées, elles constituent 3 % des victimes, principalement de vols qualifiés (voir le tableau 3).

* Les agressions à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : inceste, rapport sexuel par une personne en autorité, agression sexuelle, agression sexuelle armée et agression sexuelle grave.

Tableau 1

Répartition des victimes selon le sexe et l'âge

Groupes d'âge	Nombre de demandes		
	Femmes	Hommes	Total
0 – 17 ans	513	320	833
18 – 35 ans	463	479	942
36 – 64 ans	495	412	907
65 ans et plus	50	42	92
Total	**1 521**	**1 253**	**2 774**

Tableau 2

Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime*

Actes criminels	Nombre de demandes		
	Femmes	Hommes	Total
Braquer une arme à feu	4	6	10
Rapport sexuel par une personne en autorité	2	1	3
Inceste	28	5	33
Négligence criminelle causant la mort	0	1	1
Négligence criminelle causant des lésions corporelles	0	4	4
Meurtre	25	27	52
Homicide involontaire	2	6	8
Tentative de meurtre	11	30	41
Lésions corporelles causées intentionnellement	1	0	1
Administrer un poison	1	1	2
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	3	2	5
Voies de fait	547	293	840
Voies de fait graves	16	49	65
Agression armée	225	544	769
Infliction illégale de lésions corporelles	10	7	17
Agression sexuelle	480	133	613
Agression sexuelle armée	20	0	20
Agression sexuelle grave	3	1	4
Enlèvement	5	2	7
Séquestration illégale	11	2	13
Vol qualifié	113	123	236
Intimidation par la violence	8	1	9
Méfait	1	0	1
Crime d'incendie	2	5	7
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	1	8	9
Art. 3c, *Loi sur l'IVAC*	2	2	4
Totaux	**1 521**	**1 253**	**2 774**

* Ce tableau, qui présente les demandes acceptées en 2002, a été préparé en tenant compte des articles du Code criminel mentionnés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*.

Tableau 3

Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime*

Actes criminels	Âge				
	0-17	18-35	36-64	65 et +	Tous les âges
Braquer une arme à feu	2	2	6	0	10
Rapport sexuel par une personne en autorité	3	0	0	0	3
Inceste	29	3	1	0	33
Négligence criminelle causant la mort	0	1	0	0	1
Négligence criminelle causant des lésions corporelles	2	2	0	0	4
Meurtre	9	19	20	4	52
Homicide involontaire	0	5	1	2	8
Tentative de meurtre	8	19	13	1	41
Lésions corporelles causées intentionnellement	1	0	0	0	1
Administrer un poison	0	2	0	0	2
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	5	0	0	5
Voies de fait	156	326	337	21	840
Voies de fait graves	5	33	24	3	65
Agression armée	83	365	305	16	769
Infliction illégale de lésions corporelles	8	3	5	1	17
Agression sexuelle	500	84	28	1	613
Agression sexuelle armée	2	11	7	0	20
Agression sexuelle grave	3	0	1	0	4
Enlèvement	0	3	4	0	7
Séquestration illégale	2	5	4	2	13
Vol qualifié	18	47	130	41	236
Intimidation par la violence	1	2	6	0	9
Méfait	1	0	0	0	1
Crime d'incendie	0	3	4	0	7
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	0	2	7	0	9
Art. 3c, *Loi sur l'IVAC*	0	0	4	0	4
Totaux	833	942	907	92	2 774

* Ce tableau, qui présente les demandes acceptées en 2002, a été préparé en tenant compte des articles du Code criminel mentionnés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*.

Tableau 4

Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime

Mobiles	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
Crime d'intérêt	5	12	17
Crime irrationnel	141	176	317
Délit sexuel	545	141	686
Discrimination	1	7	8
Jalousie	52	50	102
Querelle	475	337	812
Stupéfiants	2	3	5
Vengeance	57	132	189
Vol	129	170	299
Indéterminé	41	107	148
Autres	73	118	191
Totaux	**1 521**	**1 253**	**2 774**

Tableau 5

Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime

Lieux	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes [1]	Hommes [2]	Total
Banque	8	9	17
Commerce	21	39	60
Débit de boisson	27	147	174
Domicile de la victime	876	322	1198
Domicile de l'agresseur	226	112	338
Domicile d'un tiers	48	50	98
Établissement de santé	4	3	7
Établissement hôtelier - restaurant	16	22	38
Institution scolaire	13	31	44
Lieu de travail	12	15	27
Milieu carcéral	0	8	8
Moyen de transport	36	36	72
Parc	21	41	62
Stationnement	30	52	82
Voie publique	146	312	458
Indéterminé	8	8	16
Autres	29	46	75
Totaux	**1 521**	**1 253**	**2 774**

(1) Les principaux lieux où se produisent les actes criminels dont les femmes sont victimes sont leur domicile dans 58 % des cas, le domicile de l'agresseur dans 15 % des cas et la voie publique dans 10 % des cas.

(2) Pour leur part, les hommes sont victimes d'un acte criminel à leur domicile dans 26 % des cas, d'une agression sur la voie publique dans 25 % des cas et dans un débit de boisson dans 12 % des cas.

Tableau 6

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime

Régions	2000	2001	2002
Abitibi-Témiscamingue [1]	80	72	79
Bas-Saint-Laurent	83	91	82
Chaudière-Appalaches	142	189	183
Côte-Nord	59	49	58
Estrie	191	195	261
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	36	32	25
Île de Montréal	1 096	1 109	1163
Lanaudière	191	221	352
Laurentides	243	248	278
Laval	129	141	142
Longueuil	243	257	269
Mauricie et Centre-du-Québec	323	336	362
Outaouais	91	117	103
Québec	453	413	386
Saint-Jean-sur-Richelieu [2]	220	103	117
Valleyfield [2]	–	133	117
Saguenay–Lac-Saint-Jean	142	101	145
Yamaska	127	131	136
Extérieur du Québec	32	39	29
Total	**3 881**	**3 977**	**4 287** [3]

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.
(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.
(3) Il y a eu une augmentation de 8 % du nombre des demandes en 2002.

Tableau 7

Demandes de prestations étudiées

	2000	2001	2002
Demandes acceptées	2 590	2 597	2 774
Demandes rejetées	816	864	796 [1]
Dossiers fermés à la suite			
– du désistement du réclamant [2]	81	66	88
– du désintéressement du réclamant [3]	359	475	426
Total	**3 846**	**4 002**	**4 084** [4]

(1) Voir les motifs de rejet au tableau 10.
(2) Désistement : l'étude du dossier est interrompue, la victime ne désirant plus qu'on en poursuive le traitement.
(3) Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, la victime ne donnant pas suite aux demandes de la direction. Exemples : le réclamant ne se présente pas à une audition pour déterminer la recevabilité de sa demande; il ne donne pas suite à une demande de preuve de blessure ; il déménage sans laisser d'adresse.
(4) Il y a eu une augmentation de 2 % du nombre de demandes étudiées en 2002 par rapport à 2001 et de 6 % par rapport à 2000.

Tableau 8

Répartition des demandes de prestations étudiées par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéressement
Abitibi-Témiscamingue (1)	55	20	1	5
Bas-Saint-Laurent	60	16	1	2
Chaudière-Appalaches	119	41	9	13
Côte-Nord	22	16	3	3
Estrie	150	44	6	25
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	18	6	0	2
Île de Montréal	790	156	23	171
Lanaudière	203	53	5	24
Laurentides	191	54	6	23
Laval	94	24	3	14
Longueuil	147	56	4	25
Mauricie et Centre-du-Québec	256	56	9	38
Outaouais	70	26	0	13
Québec	247	109	7	26
Saguenay–Lac-Saint-Jean	96	40	2	5
Saint-Jean-sur-Richelieu (2)	86	20	6	13
Valleyfield (2)	70	25	1	5
Yamaska	77	24	2	13
Extérieur du Québec	23	10	0	6
Total	**2 774**	**796**	**88**	**426**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue

(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Tableau 9

Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*

Articles du Code criminel	Description	Nombre
86.	Braquer une arme à feu ou user d'une arme à feu de manière dangereuse	10
153.	Rapport sexuel par une personne en autorité	3
155.	Inceste	33
220.	Négligence criminelle causant la mort	1
221.	Négligence criminelle causant des lésions corporelles	4
229.	Meurtre	52
234.	Homicide involontaire coupable	8
239.	Tentative de meurtre	41
244	Lésions corporelles causées intentionnellement	1
245.	Administrer un poison	2
265.	Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	5
266.	Voies de fait	840
267.	Agression armée ou infliction de lésions corporelles	769
268.	Voies de fait graves	65
269.	Infliction illégale de lésions corporelles	17
271.	Agression sexuelle	613
272.	Agression sexuelle armée	20
273.	Agression sexuelle grave	4
279.(1)	Enlèvement	7
279.(2)	Séquestration illégale	13
343.	Vol qualifié	236
423.	Intimidation par la violence	9
430.(2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	1
433.	Crime d'incendie	7
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	Procéder ou tenter de procéder à l'arrestation d'un contrevenant ou prêter assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation	9
Art. 3c, *Loi sur l'IVAC*	Prévenir ou tenter de prévenir la perpétration d'une infraction ou prêter assistance à un agent de la paix qui prévient ou tente de prévenir la perpétration d'une infraction	4
Total		**2774**

Tableau 10

Répartition des demandes de prestations rejetées

Motifs de rejet	2000	2001	2002
		Nombre	
Absence de preuve d'un acte criminel [1]	274	303	267
Absence de preuve de blessure	134	158	169
Faute lourde [2]	229	193	159
Crime non mentionné dans l'annexe de la Loi [3]	54	76	82
Prescription [4]	59	78	56
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*	46	40	26
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur l'assurance automobile*	7	2	7
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la Loi	4	11	5
Crime commis à l'extérieur du Québec	3	2	5
Préjudice matériel non remboursable	1	0	0
Autres	5	1	20
Total	**816**	**864**	**796**

(1) Il y a absence de preuve d'un acte criminel :
- à l'occasion d'un fait accidentel où il n'a pas été démontré d'intention de porter atteinte à l'intégrité de la victime. Exemple : jeux d'enfants ;
- lorsque la victime ne démontre pas que l'événement ou la blessure subie résulte d'un acte criminel (il doit y avoir prépondérance de la preuve). Exemple : chute sur le trottoir d'une personne en état d'ébriété.

(2) La faute lourde est un comportement qui dénote une insouciance, une dangereuse imprudence ou une négligence grossière de la part de la victime.

(3) Les crimes non mentionnés dans l'annexe de la Loi sont par exemple :

Crimes contre les biens ou la propriété :
- vol simple ;
- introduction par effraction, méfait ;
- fraude.

Crimes contre la personne :
- menace de mort par téléphone ;
- harcèlement criminel.

(4) Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu, soit plus d'un an après la survenance de la blessure et sans motifs valables justifiant le retard.

Prestations et frais d'administration

Tableau 11

Total des prestations et des frais d'administration

	2000	2001	2002
Nature des prestations			
Assistance médicale [1]	8 980 882,02 $	10 221 385,91 $	11 763 851,14 $
Incapacité temporaire [2]	9 239 802,49 $	11 966 625,91 $	15 222 555,82 $
Allocations spéciales [3]	28 000,00 $	34 500,01 $	25 000,00 $
Frais funéraires [4]	37 800,00 $	39 389,32 $	42 600,00 $
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	17 577 174,71 $	18 885 955,94 $	19 959 767,44 $
Total des prestations	35 863 659,22 $	41 147 857,09 $	47 013 774,40 $
Frais d'administration	4 669 103,96 $	5 818 035,82 $	6 675 328,20 $
Total global	**40 532 763,18 $**	**46 965 892,91 $**	**53 689 102,60 $**

(1) L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et des appareils orthopédiques. L'assistance médicale comprend aussi des frais de psychothérapie qui, en 2002, comptaient pour environ 24 % des frais d'assistance médicale.

(2) L'indemnité pour incapacité temporaire est une rente bimensuelle versée à la victime pendant la période où elle est dans l'impossibilité complète ou partielle de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles.

(3) Une allocation spéciale de 500 $ est versée aux conjoints ou aux personnes à charge en cas de décès de la victime. Un montant de 2000 $ est versé aux parents d'un enfant mineur décédé à la suite d'un acte criminel.

(4) Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 600 $ à la personne qui les acquitte. Des frais de 500 $ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.

Tableau 12

Types de prestations versées*

Types de prestations	Nombre de victimes
Assistance médicale	7 613
Incapacité temporaire	2 713
Allocations spéciales	32
Frais funéraires	71
Incapacité permanente des victimes [1] et rentes aux personnes à charge [2]	2 796

* Plusieurs types de prestations peuvent être versées à la même victime.

(1) L'indemnité pour incapacité permanente, partielle ou totale, est une rente versée mensuellement à la personne victime présentant des séquelles permanentes. Les indemnités pour incapacité permanente sont calculées principalement en fonction du degré d'incapacité de la victime.

(2) La rente aux personnes à charge est une indemnité versée au conjoint et aux personnes à charge à la suite du décès de la victime. Cette indemnité correspond à un pourcentage maximal de 80 % de l'indemnité à laquelle la victime aurait eu droit si elle avait survécu.

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

Du 1er janvier au 31 décembre 2002, la Direction de l'IVAC a étudié 32 nouvelles demandes de prestations provenant de personnes ayant accompli un acte de civisme. La Loi définit l'acte de civisme comme étant l'intervention d'une personne qui, bénévolement, porte secours à une autre personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

De ce nombre, 29 demandes ont été acceptées, 2 rejetées et 1 dossier a été fermé à la suite du désintéressement du réclamant (voir le tableau 16). On constate que plus d'hommes que de femmes ont porté secours à des personnes en danger, soit 66 % (voir le tableau 13). En outre, 62 % des actes de civisme ont eu lieu sur la voie publique (voir le tableau 14). Les prestations versées dans le cadre de l'application de cette loi se chiffrent à 643 672 $ (voir le tableau 19).

Au Québec, toute personne qui subit un préjudice en portant secours bénévolement à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut être indemnisée. Si elle décède, ses personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Tableau 13

Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge

Groupes d'âge	Nombre de demandes		
	Femmes	Hommes	Total
0 – 17 ans	0	0	0
18 – 35 ans	2	12	14
36 – 64 ans	8	6	14
65 ans et plus	0	1	1
Total	**10**	**19**	**29**

Tableau 14

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieux	Nombre de demandes		
	Femmes	Hommes	Total
Commerce	1	0	1
Établissement hôtelier – restaurant	1	1	2
Domicile du sauveteur	1	2	3
Domicile d'un tiers	0	1	1
Voie publique	5	13	18
Autres	2	2	4
Total	**10**	**19**	**29**

Tableau 15

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur

Régions	2000	2001	2002
Abitibi-Témiscamingue [1]	0	2	3
Bas-Saint-Laurent	4	3	3
Chaudière-Appalaches	3	2	0
Côte-Nord	1	1	2
Estrie	1	1	2
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	2	1	0
Île de Montréal	10	7	3
Lanaudière	3	2	2
Laurentides	3	3	1
Laval	1	3	1
Longueuil	4	3	1
Mauricie et Centre-du-Québec	2	0	0
Outaouais	2	2	2
Québec	8	4	3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	2	3
Saint-Jean-sur-Richelieu [2]	6	1	2
Valleyfield [2]	0	1	1
Yamaska	0	1	1
Total	**51**	**39**	**30**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.
(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Tableau 16

Demandes de prestations étudiées

	2000	2001	2002
Demandes acceptées	47	35	29
Demandes rejetées [1]	4	6	2
Dossiers fermés à la suite			
– du désistement du réclamant [2]	0	0	0
– du désintéressement du réclamant [3]	0	0	1
Total	**51**	**41**	**32**

(1) Voir les motifs de rejet au tableau 18.
(2) Désistement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne désirant plus qu'on en poursuive le traitement.
(3) Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne donnant pas suite aux demandes de la direction. Exemples : le réclamant ne se présente pas à une audition pour déterminer la recevabilité de sa demande; il ne donne pas suite à une demande de preuve de blessure; il déménage sans laisser d'adresse.

Tableau 17

Répartition des demandes de prestations étudiées par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéressement
Abitibi-Témiscamingue [1]	2	1	0	3
Bas-Saint-Laurent	3	0	0	3
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0
Côte-Nord	1	0	0	1
Estrie	1	0	0	1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	0	0
Île de Montréal	6	1	0	7
Lanaudière	4	0	0	4
Laurentides	1	0	0	1
Laval	1	0	0	1
Longueuil	2	0	0	2
Mauricie et Centre-du-Québec	1	0	0	1
Outaouais	0	0	0	0
Québec	4	0	0	4
Saguenay–Lac-Saint-Jean [2]	2	0	0	2
Saint-Jean-sur-Richelieu [2]	0	0	0	0
Valleyfield	0	0	1	1
Yamaska	1	0	0	1
Total	**29**	**2**	**1**	**32**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.

(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Tableau 18

Répartition des demandes de prestations rejetées

	2000	2001	2002
Motifs de rejet			
Absence de preuve d'un acte de civisme	2	2	1
Absence de préjudice	1	1	0
Événement donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et des maladies professionnelles*	0	2	1
Prescription	1	1	0
Total	**4**	**6**	**2**

Prestations et frais d'administration

Tableau 19

Total des prestations et des frais d'administration

	2000	2001	2002
Nature des prestations			
Assistance médicale	44 424,70 $	202 645,05 $	89 273,64 $
Incapacité temporaire	161 963,21 $	387 483,61 $	148 422,77 $
Allocations spéciales	500,00 $	500,00 $	0,00 $
Frais funéraires	600,00 $	1 200,00 $	0,00 $
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	284 040,86 $	325 711,25 $	405 976,42 $
Total des prestations	**491 528,77 $**	**917 539,91 $**	**643 672,83 $**
Frais d'administration	63 120,83 $	193 519,41 $	59 523,54 $
Total global	**554 649,60 $**	**1 111 059,32 $**	**703 196,37 $**

Tableau 20

Types de prestations versées*

Types de prestations	Nombre de sauveteurs
Assistance médicale	70
Incapacité temporaire	24
Allocations spéciales	0
Frais funéraires	0
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	35

* Plusieurs types de prestations peuvent être versées au même sauveteur.

Bureaux régionaux de la CSST

Vous pouvez vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que des formulaires de *Demande de prestations* dans tous les bureaux régionaux de la CSST.

Bureau central de la Direction de l'IVAC

Île-de-Montréal
5e étage
1199, rue De Bleury
Montréal (Québec)
H3B 3J1
Tél. (514) 908-3019
1 800 561-IVAC
Téléc. (514) 906-3029
Courriel : ivac@csst.qc.ca

Abitibi-Témiscamingue
33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda
(Québec) J9X 2R3
Tél. (819) 797-6191
1 800 668-2922
Téléc. (819) 762-9325

2e étage
1185, rue Germain
Val-d'Or
(Québec) J9P 6B1
Tél. (819) 354-7100
1 800 668-4593
Téléc. (819) 874-2522

Bas-Saint-Laurent
180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski
(Québec) G5L 7P3
Tél. (418) 725-6100
1 800 668-2773
Téléc. (418) 727-3948

Chaudière-Appalaches
777, rue des Promenades
Saint-Romuald
(Québec) G6W 7P7
Tél. (418) 839-2500
1 800 668-4613
Téléc. (418) 839-2498

Côte-Nord
Bureau 236
700, boulevard Laure
Sept-Îles
(Québec) G4R 1Y1
Tél. (418) 964-3900
1 800 668-5214
Téléc. (418) 964-8230

235, boulevard La Salle
Baie-Comeau
(Québec) G4Z 2Z4
Tél. (418) 294-7300
1 800 668-0583
Téléc. (418) 294-8691

Estrie
Place-Jacques-Cartier
Bureau 284
1650, rue King Ouest
Sherbrooke
(Québec) J1J 2C3
Tél. (819) 821-5000
1 800 668-3090
Téléc. (819) 820-3927

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
163, boulevard de Gaspé
Gaspé
(Québec) G4X 2V1
Tél. (418) 368-7800
1 800 668-6789
Téléc. (418) 360-8375

200, boulevard Perron Ouest
New Richmond
(Québec) G0C 2B0
Tél. (418) 392-5091
1 800 668-4595
Téléc. (418) 392-5406

Île-de-Montréal
1, complexe Desjardins
Tour sud, 30e étage
Case postale 3
Succursale Place-Desjardins
Montréal
(Québec) H5B 1H1
Tél. (514) 906-3000
Télécopieurs
Montréal - 1 : (514) 906-3133
Montréal - 2 : (514) 906-3232
Montréal - 3 : (514) 906-3330
Montréal - 4 : (514) 906-3434

Lanaudière
432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette
(Québec) J6E 7N2
Tél. (450) 753-2600
1 800 461-4489
Téléc. (450) 756-6832

Laurentides
6e étage
85, rue De Martigny Ouest
Saint-Jérôme
(Québec) J7Y 3R8
Tél. (450) 431-4000
1 800 465-2234
Téléc. (450) 432-1765

Laval
1700, boulevard Laval
Laval
(Québec) H7S 2G6
Tél. (450) 967-3200
Téléc. (450) 668-1174

Longueuil
25, boulevard La Fayette
Longueuil
(Québec) J4K 5B7
Tél. (450) 442-6200
1 800 668-4612
Téléc. (450) 928-5624

Mauricie et Centre-du-Québec
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières
(Québec) G8Z 4J9
Tél. (819) 372-3400
1 800 668-6210
Téléc. (819) 371-6952

Outaouais
15, rue Gamelin
Case postale 454
Hull
(Québec) J8Y 6P2
Tél. (819) 778-8600
1 800 668-4483
Téléc. (819) 772-3966

Québec
425, rue du Pont
Case postale 4900
Succursale Terminus
Québec
(Québec) G1K 7S6
Tél. (418) 266-4000
1 800 668-6811
Téléc. (418) 266-4015

Saguenay–Lac-Saint-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi
(Québec) G7H 6P8
Tél. (418) 696-5200
1 800 668-0087
Téléc. (418) 545-3543

Complexe du Parc
6e étage
1209, boulevard du Sacré-Cœur
Case postale 47
Saint-Félicien
(Québec) G8K 2P8
Tél. (418) 679-5463
1 800 668-6820
Téléc. (418) 679-5931

Saint-Jean-sur-Richelieu
145, boulevard Saint-Joseph
Case postale 100
Saint-Jean-sur-Richelieu
(Québec) J3B 6Z1
Tél. (450) 359-2100
1 800 668-2204
Téléc. (450) 359-1307

Valleyfield
9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 4M4
Tél. (450) 377-6200
1 800 668-2550
Téléc. (450) 377-8228

Yamaska
2710, rue Bachand
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 8B6
Tél. (450) 771-3900
1 800 668-2465
Téléc. (450) 773-8126

Bureau RC-4
77, rue Principale
Granby
(Québec) J2G 9B3
Tél. (450) 378-7971
Téléc. (450) 776-7256

26, pl. Charles-De Montmagny
Sorel-Tracy
(Québec) J3P 7E3
Tél. (450) 743-2727
Téléc. (450) 746-1036

Visitez le site Web de la Direction de l'IVAC : **www.ivac.qc.ca**.

Bureaux régionaux de la CSST

Vous pouvez vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que des formulaires de *Demande de prestations* dans tous les bureaux régionaux de la CSST.

Bureau central de la Direction de l'IVAC

Île-de-Montréal
5e étage
1199, rue De Bleury
Montréal (Québec)
H3B 3J1
Tél. (514) 906-3019
1 800 561-IVAC
Téléc. (514) 906-3029
Courriel : ivac@csst.qc.ca

Abitibi-Témiscamingue
33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda
(Québec) J9X 2R3
Tél. (819) 797-6191
1 800 668-2922
Téléc. (819) 762-9325

2e étage
1165, rue Germain
Val-d'Or
(Québec) J9P 6B1
Tél. (819) 354-7100
1 800 668-4593
Téléc. (819) 874-2522

Bas-Saint-Laurent
180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski
(Québec) G5L 7P2
Tél. (418) 725-6100
1 800 668-2773
Téléc. (418) 727-3948

Chaudière-Appalaches
777, rue des Promenades
Saint-Romuald
(Québec) G6W 7P7
Tél. (418) 839-2500
1 800 668-4613
Téléc. (418) 839-2498

Côte-Nord
Bureau Z36
700, boulevard Laure
Sept-Îles
(Québec) G4R 1Y1
Tél. (418) 964-3900
1 800 668-5214
Téléc. (418) 964-8230

235, boulevard La Salle
Baie-Comeau
(Québec) G4Z 2Z4
Tél. (418) 294-7300
1 800 668-0583
Téléc. (418) 294-8691

Estrie
Place-Jacques-Cartier
Bureau 204
1650, rue King Ouest
Sherbrooke
(Québec) J1J 2C3
Tél. (819) 821-5000
1 800 668-3090
Téléc. (819) 820-3927

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
163, boulevard de Gaspé
Gaspé
(Québec) G4X 2V1
Tél. (418) 368-7800
1 800 668-6789
Téléc. (418) 360-8378

200, boulevard Perron Ouest
New Richmond
(Québec) G0C 2B0
Tél. (418) 392-5091
1 800 668-4595
Téléc. (418) 392-5406

Île-de-Montréal
1, complexe Desjardins
Tour sud, 30e étage
Case postale 3
Succursale Place-Desjardins
Montréal
(Québec) H5B 1H1
Tél. (514) 906-3000
Télécopieurs
Montréal - 1 : (514) 906-3133
Montréal - 2 : (514) 906-3232
Montréal - 3 : (514) 906-3330
Montréal - 4 : (514) 906-3434

Lanaudière
432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette
(Québec) J6E 7N2
Tél. (450) 753-2600
1 800 461-4489
Téléc. (450) 756-6832

Laurentides
6e étage
85, rue De Martigny Ouest
Saint-Jérôme
(Québec) J7Y 3R8
Tél. (450) 431-4000
1 800 465-2221
Téléc. (450) 432-1765

Laval
1700, boulevard Laval
Laval
(Québec) H7S 2G6
Tél. (450) 967-3200
Téléc. (450) 668-1174

Longueuil
25, boulevard La Fayette
Longueuil
(Québec) J4K 5B7
Tél. (450) 442-6200
1 800 668-4612
Téléc. (450) 928-5624

Mauricie et Centre-du-Québec
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières
(Québec) G8Z 4J9
Tél. (819) 372-3400
1 800 668-6210
Téléc. (819) 371-6952

Outaouais
15, rue Gamelin
Case postale 454
Hull
(Québec) J8Y 6P2
Tél. (819) 778-8600
1 800 668-4483
Téléc. (819) 772-3966

Québec
425, rue du Pont
Case postale 4900
Succursale Terminus
Québec
(Québec) G1K 7S6
Tél. (418) 266-4000
1 800 668-6811
Téléc. (418) 266-4015

Saguenay–Lac-Saint-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi
(Québec) G7H 6P8
Tél. (418) 696-5200
1 800 668-0087
Téléc. (418) 545-3543

Complexe du Parc
6e étage
1209, boulevard du Sacré-Cœur
Case postale 47
Saint-Félicien
(Québec) G8K 2P8
Tél. (418) 679-5463
1 800 668-6820
Téléc. (418) 679-5931

Saint-Jean-sur-Richelieu
145, boulevard Saint-Joseph
Case postale 100
Saint-Jean-sur-Richelieu
(Québec) J3B 6Z1
Tél. (450) 359-2100
1 800 668-2204
Téléc. (450) 359-1307

Valleyfield
9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 4M4
Tél. (450) 377-6200
1 800 668-2550
Téléc. (450) 377-8228

Yamaska
2710, rue Bachand
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 8B6
Tél. (450) 771-3900
1 800 668-2465
Téléc. (450) 773-8126

Bureau RC-4
77, rue Principale
Granby
(Québec) J2G 9B3
Tél. (450) 378-7971
Téléc. (450) 776-7256

26, pt. Charles-De Montmagny
Sorel-Tracy
(Québec) J3P 7E3
Tél. (450) 743-2727
Téléc. (450) 746-1036

Visitez le site Web de la Direction de l'IVAC : **www.ivac.qc.ca**.